



هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير إعادة المراجعة

مركز المير للتدريب

مدينة عيسى

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 27-29 ديسمبر 2010

قائمة المحتويات

- 1..... وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
- 2..... المقدمة
- 2 وصف المعهد
- 2 زيارة إعادة المراجعة
- 3..... الحكم بوجه عام
- 3 فعالية المعهد
- 4 القدرة على التحسّن
- 5..... ملخص الدرجات الممنوحة
- 6..... الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 6 جوانب القوة
- 6 الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 7 التوصيات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسمياً، كهيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم 32 لسنة 2008، والمعدل بالمرسوم الملكي رقم 6 لعام 2009.

تسعى وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني للارتقاء بمعايير التعليم والتدريب المهني من خلال مراقبة جودة تقديم مناهج التدريب المهني، وإصدار التقارير بشأنها، وتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتطبيق معايير النجاح، ونشر أفضل الممارسات، وتقديم المشورة للجهاز المعنية بما في ذلك وزارة العمل ووزارة التربية والتعليم. تستند المراجعات إلى "الإطار العام للمراجعة" الذي وضعته وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقر مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية.

إن كل مؤسسة من مؤسسات التدريب المعنية بترشيح أحد موظفيها للمشاركة في الإعداد والتخطيط للمراجعة، وتمثيل المؤسسة خلال اجتماعات فريق المراجعة. يقوم فريق المراجعة بدراسة وتحليل الأدلة قبل إصدار الأحكام ومنح الدرجات حول جودة ما يتم تقديمه في المؤسسة. تم تحديد الدرجات وفقاً لمقياس مكون من خمس درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيد، في جميع الجوانب أو غالبيتها، وتكون هذه المؤسسة أو النتائج نموذجية، أو ممتازة، في العديد من الجوانب.
2: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون أفضل من المستوى الأولي، مع ممارسة سليمة على الأقل، ويميزها إتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوى أولي من الملاءمة، يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم المتدربين، أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس مركز المير للتدريب، وهو أحد أقسام مجموعة شركات المير التجارية، في ديسمبر 2007، ويقدم المركز التدريب في مجالات الإدارة والمهارات الحياتية. وتعتبر جميع البرامج التدريبية المقدمة برامج قصيرة وغير معتمدة، وتغطي موضوعات مثل خدمة الزبائن، وبناء الفريق، وتحليل الاحتياجات التدريبية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP).

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في مدينة عيسى، ويديره مدير يعمل بنظام الدوام الكامل، إضافة إلى مُدرِّبين بنظام الدوام الكامل أيضاً، ومسئول التسويق، وثلاثة مساعدين إداريين، ومنسق للجودة بنظام الدوام الجزئي. فضلاً عن ذلك، يوظف المركز مجموعة من المدربين بنظام الدوام الجزئي، وقلة منهم فقط قد شاركوا فعلياً في الدورات التدريبية بالمركز.

زيارة إعادة المراجعة

تمت مراجعة مركز المير للتدريب للمرة الأولى في شهر مارس 2009، ولم تتوفر أدلة كافية لمنح الدرجة الخاصة بإنجاز المتدربين. وعلى الرغم من الفعالية المرضية لجودة التعليم والتدريب ومستوى الدعم المقدم للمتدربين، فقد ظهرت جميع الجوانب بشكلٍ دون المرضي. ومن ثم، خضع المركز لإعادة المراجعة لضمان حدوث التحسّن في هذه الجوانب إلى المعيار المطلوب.

تتكون إعادة المراجعة من زيارتي متابعة لمدة يوم واحد لكل زيارة، وزيارة أخيرة على مدى ثلاثة أيام. وخلال إعادة المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمدربين، وموظفي الإدارة والدعم، والمتدربين وأرباب الأعمال.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في مركز المير للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

الدرجة 3: مرض

في الوقت الحاضر، يعتبر مركز المير للتدريب من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، حيث قامت القيادة والإدارة باتخاذ كافة الإجراءات الضرورية لحصول مركز التدريب على تقدير "مرض" في جميع الجوانب.

تظهر بيانات إنجاز المتدربين، اكتساب معظمهم للمعارف والمهارات المناسبة، بيد أن قلة منهم لم تحقق مستوى التقدم الملائم، مقارنة بمستوياتهم الأولية عند الالتحاق بالدورات. وبوجه عام، يجد المتدربون التشويق في الدورات، ويلتزمون بالحضور والمواظبة بشكل ملائم. وعلى الرغم من تقييم مستويات إنجاز المتدربين في جميع الدورات حالياً، فما زالت عملية التقييم تحتاج إلى الضبط والمراقبة النشطة لضمان صرامة عملية التقييم وأنشطة تصحيح الامتحانات.

يوظف المركز مدربين مؤهلين، من ذوي الخبرة ذات العلاقة، إذ إنهم يوظفون أساليب التدريب الملائمة لإشراك وتحفيز المتدربين في معظم حصص التدريب. وعلى الرغم من عدم إجراء عملية التقييم القبليّة قبل بدء الدورات بوقت كافٍ لإبلاغ المدربين باحتياجات التدريب المحددة لجميع المتدربين، إلا أن خطط الدروس تعتبر مناسبة، بل يتم تعديلها في القليل من الحالات لتلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين. وفي حين يوظف المدربون موارد التعلم بدرجة كافية، ويقومون بمراجعة مستوى تقدم المتدربين أثناء الدورة من خلال الأعمال الكتابية والعملية المتنوعة التي يتم تقييمها من قبل المدربين؛ فلا ترتبط هذه الأعمال، في حالات قليلة، بأهداف الدورات مباشرة. كذلك، تفنقر التغذية الراجعة التحريرية والشفهية إلى النقد البناء بصفة دائمة.

يقدم المركز مجموعة من الدورات القصيرة في مجالات الإدارة والمهارات الحياتية، والتي يتم تعديلها، في حالات كثيرة، وفقاً لمتطلبات أرباب الأعمال. ومن هذه البرامج، دورات البرمجة اللغوية العصبية

(NLP) التي تتم هيكلتها بشكل جيد، وتقديمها بشكل فعال. كذلك، يتم إعداد الدورات مع المواد الأساسية لها، ولكن بدون إثرائها بالأنشطة الإضافية الكافية التي تمنح المتدربين المزيد من الخبرات المهنية ذات العلاقة.

يتم التواصل مع المدربين بسهولة، وبدورهم يقدمون الدعم الكافي للمتدربين، إضافة إلى الاستفادة من خدمات الإنترنت بشكل جيد في مشاركة المعلومات والمعارف مع المتدربين حتى بعد انتهاء الفصول. إضافة إلى ذلك، يوفر المركز المعلومات الأساسية والإرشاد بشأن الدورات المقدمة؛ غير أن بعض أماكن التدريب تعتبر غير محفزة، والبعض الآخر لا تتوافر فيه إجراءات السلامة بدرجة كافية.

منذ زيارة المراجعة الأخيرة، قامت القيادة والإدارة باتخاذ الإجراءات المطلوبة لتحليل وجمع بيانات إنجاز المتدربين، إضافة إلى جمع وتحليل وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال، ومراقبة أداء الموظفين والمدربين. ومع هذا، لم تستفد الإدارة استفادة كاملة من نتائج هذه التحليلات والمعلومات في تعزيز أداء كل من المتدربين والمدربين، أو اتخاذ المزيد من إجراءات التحسين الفعالة حتى الآن. وفيما تتسم الخطط الاستراتيجية التي تم تطويرها مؤخراً، بالشمولية والتفاصيل، إلا أنها تفتقر إلى التركيز الكافي على رفع مستويات إنجاز المتدربين وجودة التدريب.

القدرة على التحسن

الدرجة 3: مرضٍ

منذ زيارة المراجعة الأولى في مارس 2009، قام المركز باتخاذ إجراءات التحسين الفعالة، واستخدام المزيد من الموظفين في وظائف مختلفة. وفي حين قام المركز بتنفيذ نظام أفضل لتقييم مستويات إنجاز المتدربين في جميع الدورات، فما زال هذا النظام يحتاج إلى الضبط والمراقبة النشطة لضمان صرامة عملية التقييم وأنشطة تصحيح الامتحانات. إضافة إلى ذلك، يتمتع المركز بدعم مالي وإداري قوي من الشركة الأم، مما يساهم في دفع خطط التطوير إلى الأمام.

في الآونة الأخيرة، قام المركز بإجراء دراسة مسحية شاملة في سوق العمل عن احتياجات التدريب في قطاع التجزئة، وقد أسفرت النتائج عن تحديد مجالات التدريب المطلوبة بوجه عام. ومن المعتمد الاستفادة من هذه النتائج في إعداد جدول التدريب للمركز لعام 2011.

خلال الأشهر الأخيرة، شرع المركز، على نحوٍ نشطٍ، في إعداد السياسات والإجراءات الداخلية، وذلك في إطار الاستعداد للحصول على اعتماد آيزو - 9000 (ISO-9000). ومع هذا، فما زالت هناك قلة من الإجراءات التي تحتاج إلى المزيد من التطوير والضبط لتتوافق مع عمليات المركز بشكلٍ أفضل. إضافة إلى ذلك، فقد قام المركز بإدخال نظام مناسب لمراقبة أداء الموظفين والمدربين. وفيما يُستخدم هذا النظام في إلقاء الضوء على بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فضلاً عن احتياجات التدريب للأفراد، فإنه لا يستغل بالكامل في توسعة إمكانيات الموظفين لتحسين أدائهم من خلال وضع الأهداف التي تشكل تحدياً لهم.

يملك المركز نظاماً مناسباً لجمع وتحليل وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال، كما تُبلغ نتائج هذه التحليلات إلى فريق الإدارة دائماً، لكنه ما زال من السابق لأوانه إصدار الحكم على التأثير الكامل لها.

ملخص الدرجات الممنوحة

الحكم بوجه عام	الدرجة الأصلية	درجة إعادة المراجعة
فعالية المعهد	4: دون المرضي	3: مرضٍ
القدرة على التحسن	4: دون المرضي	3: مرضٍ
نتائج المراجعة		
ما مدى إنجاز المتدربين؟	لا توجد أدلة كافية لمنح الدرجة	3: مرضٍ
ما مدى فعالية التدريب؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- هيكله وتصميم دورات البرمجة اللغوية العصبية (NLP) بشكل جيد: يقدم المركز دورات البرمجة اللغوية العصبية (NLP) التي توفر للمتدربين مستويات التقدم، وطرق التقييم المناسبة والشاملة، ومواد الدورات التي تتم هيكلتها بشكل جيد، ووفقاً للأدلة الإرشادية الصادرة من الجمعية الدولية لمدرسي البرمجة اللغوية العصبية (INLPTA).
- الاستخدام الفعال لخدمات الإنترنت في مشاركة المعلومات والمعارف مع المتدربين حتى بعد انتهاء الفصول: حتى يتسنى التواصل مع المتدربين، يستفيد المدربون من خدمات الإنترنت بشكل جيد في دعم المتدربين.
- إدخال نظام مطور لتحصيل، وتحليل وجمع بيانات الأداء في الدورات: يقوم هذا البرنامج على أساس تحقيق رضا المتدربين وأرباب الأعمال، وتحقيق القيمة المضافة التي يتم قياسها بناءً على نتائج التقييمات القبلية والبعديّة للدورات، فضلاً عن بيانات إنجاز المتدربين.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- قلة من المتدربين لا تحقق مستوى التقدم الملائم، كذلك طريقة التقييم غير صارمة بدرجة كافية: على الرغم من اكتساب الغالبية العظمى من المتدربين المهارات المناسبة، فلا تحقق قلة منهم مستوى التقدم الملائم، مقارنة بمستوياتهم الأولية عند الالتحاق بالدورات. بالإضافة إلى ذلك، فلا تتسم أنشطة التقييم التي تم إدخالها لقياس مستوى تقدم المتدربين بالصرامة بدرجة كافية أو بالدقة على نحو كافٍ.

- الأنشطة الإثرائية ذات العلاقة بالمجالات المهنية غير كافية: على الرغم من تقديم المركز لبعض الأنشطة الإثرائية ذات العلاقة بالمجالات المهنية، إلا أنها لا تتسم بالتنوع من حيث النطاق والملاءمة في أغلب الأحيان.
- أماكن التدريب تضم بعض الفصول غير المريحة، فيما تفتقر بعضها إلى إجراءات السلامة: تعتبر بعض الفصول التي يستخدمها المركز سواء في مقره أو خارج مقره بالفنادق، غير مريحة للمتدربين، كذلك يفتقر المركز إلى إجراءات السلامة التي تشمل عدم صيانة طفايات الحريق، وعدم توافر أجهزة استشعار لكشف الحريق والمساعدات الأولية في جميع الأوقات.
- الخطط الإستراتيجية التي تم تطويرها مؤخراً تفتقر إلى التركيز الواضح على رفع مستويات إنجاز المتدربين وجودة التدريب: فيما تتسم الخطط الإستراتيجية بالشمولية والتفاصيل، فإنها كانت ستستفيد من تضمينها مؤشرات الأداء الرئيسية التي تركز بشكلٍ أكثر وضوحاً على هذين المجالين الرئيسيين.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المركز:

- تطوير طرق تقييم أكثر صرامة لتحسين مستويات إنجاز جميع المتدربين
- إثراء الدورات بالمزيد من الأنشطة ذات العلاقة بالمجالات المهنية لإشراك وتحفيز جميع المتدربين
- تنفيذ عملية تقييم المخاطر لضمان أن تكون جميع أماكن التدريب آمنة ومحفزة للمتدربين على التعلم
- بلورة الخطط الإستراتيجية وخطط العمل بحيث تركز أكثر على تحسين مستويات إنجاز المتدربين وجودة التدريب.